

ANA CATARINA NETO FERREIRA

**CAPITAL PSICOLÓGICO (PSYCAP) E A RELAÇÃO
COM A SATISFAÇÃO NO TRABALHO E O
TURNOVER EM AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA**

Orientador (a): Prof^a. Doutora Sílvia Luís

Universidade Lusófona
Escola de Psicologia e Ciências da Vida

Lisboa

2024

ANA CATARINA NETO FERREIRA

Dissertação defendida em prova pública para a obtenção do Grau de Mestre em Psicologia Social e das Organizações do curso de Mestrado em Psicologia Social e das Organizações, conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, no dia 28 de Fevereiro de 2024 perante o júri nomeado pelo Despacho Reitoral nº 570/2024 com a seguinte composição:

Presidente: Prof. Doutor Rui Gaspar

Arguente: Prof. Doutor Vitor Hugo Silva

Orientadora: Prof^a. Doutora Sílvia Luís

**CAPITAL PSICOLÓGICO (PSYCAP) E A RELAÇÃO
COM A SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM
AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA**

Orientador: Prof.^(a) Doutora Sílvia Luís

Universidade Lusófona

Escola de Psicologia e Ciências da Vida

Lisboa

2024

Agradecimentos

A tese que aqui podem hoje ler, é resultado de um esforço e dedicação que só foi possível graças a algumas pessoas que me ajudaram a dar por terminada esta etapa. A todas elas, quero deixar escrito e publicado o meu mais sincero agradecimento.

Primeiramente, à minha orientadora, Professora Doutora Silvia Luís, um ser humano incrível, agradeço por toda a ajuda, dedicação, conselhos e motivação que me deu ao longo deste tempo. Foi o meu anjo da guarda neste caminho e nada seria possível sem ela.

À professora Ana Loureiro e Fátima Rodrigues que também contribuíram para a realização deste trabalho que vai de encontro ao projeto de estágio que realizei anteriormente.

Às minhas colegas Cláudia Pereira e Ana Cristina Santos, que foram também incansáveis ao longo de todo este tempo, e que me ajudaram a nunca desistir e me motivaram sempre.

À Administração da organização onde trabalho que me permitiu a recolha de dados para realização da investigação e que foi fundamental para este trabalho.

Às Ajudantes de Ação Direta que participaram neste trabalho e que foram incansáveis em dar o seu contributo, mesmo com as adversidades da função que exercem e de um dia a dia agitado.

Aos meus pais, por serem o maior exemplo de amor e resiliência, por me ensinarem a nunca desistir dos meus sonhos, pelo apoio incondicional sempre.

Ao meu irmão, que todos os dias me ensina que podemos ser um bocadinho melhores que no dia anterior, e todos os dias temos uma nova oportunidade de crescer.

Às minhas amigas, Susana, Patrícia, Dina e Filipa que me ajudaram em muito ao longo deste caminho, que me ouviram, incentivaram e motivaram sempre.

À minha grande amiga Inês, a amiga da Faculdade e que ficará para a vida, a minha grande companheira de todas as horas, de todas as angústias, a que me incentivava e apoiava, aquela com a qual desabafava as frustrações. Foi bom poder partilhar esta caminhada junto dela.

Ao meu namorado, o meu melhor amigo, o mais paciente e dedicado, aquele me apoiou sempre, que nunca me deixou desistir e me incentivava a trabalhar sempre e a concretizar este objetivo.

Obrigada a todos os que permitiram que isto se tornasse possível.

Resumo

Investigações anteriores descrevem que capital psicológico elevado (autoeficácia, otimismo, esperança e resiliência), beneficia as organizações ao nível de criação e promoção de um ambiente de trabalho saudável. A presente investigação teve como objetivo compreender a relevância do capital psicológico em ajudantes de ação direta, categoria profissional que desempenha um trabalho física e psicologicamente exigente, com salários pouco atrativos e elevado turnover. Explorou-se se capital psicológico elevado se associa a menores níveis de turnover, e se esta relação seria mediada pela satisfação no trabalho. Analisou-se se a relação entre o capital psicológico e o turnover era moderada pela satisfação das necessidades, nos âmbitos da alimentação, habitação, saúde e educação. Utilizaram-se três medidas: Psycap, Satisfação no Trabalho, Intenção de *Turnover* e auto-relato da satisfação das necessidades básicas. Participaram 128 Ajudantes de Ação Direta, 83% do género feminino com idades entre os 20 e 64 anos. O capital psicológico prediz negativamente a intenção de turnover, sendo esta relação mediada pela satisfação no trabalho e moderada pela percepção da satisfação das necessidades básicas. Identificou-se que a dimensão capital psicológico mais relacionada com a intenção de turnover era a Esperança. Estes resultados permitem informar programas para diminuir a intenção de turnover nesta população.

Palavras-Chave: Ajudantes Ação Direta; capital psicológico; satisfação no trabalho; intenção de turnover

Abstract

Research describes that high psychological capital (high self-efficacy, optimism, hope, and resilience), benefits organizations in creating and promoting a healthy work environment. The present research aimed to understand the relevance of psychological capital in long-term care employees, professional category that performs physically and psychologically demanding work, with unattractive salaries, few perks and benefits, and high levels of turnover. Specifically, it was explored whether a high psychological capital is associated with lower levels of turnover, and whether this relationship would be explained by increased job satisfaction. It was also analyzed whether the relationship between psychological capital and turnover was moderated by the satisfaction of worker needs in the areas of food, housing, health, and education. Three measures were used: Psycap, Job Satisfaction, Intention to Turnover and self-report of basic need satisfaction. 128 employees in long term care participated, 83% female and age ranged between 20 and 64 years old. The results showed that psychological capital negatively predicts turnover intention, with this relationship being mediated by job satisfaction and moderated by perceived satisfaction of basic needs. Psychological capital dimension most related to turnover intention was Hope. These results make it possible to inform programs to decrease turnover intention in this population.

Keywords: Employees in long term care, psycap, job satisfaction, intention to turnover

Abreviaturas e Símbolos

AAD- Ajudante de ação direta

ERPI- Estruturas residenciais para idosos

Psycap- Capital Psicológico

POB- Comportamento organizacional positivo

SAD- Serviço de apoio domiciliário

Índice geral

Agradecimentos	2
Resumo	3
Abstract	4
Abreviaturas e Símbolos	5
Índice geral	6
Índice de Quadros	8
Índice de Figuras	9
Introdução	10
Capítulo I Enquadramento Teórico e Contextualização do Problema	12
<i>1.1 Envelhecimento Demográfico em Portugal</i>	<i>12</i>
<i>1.2 Repostas sociais</i>	<i>12</i>
<i>1.3 Prestação de cuidados a pessoas idosas</i>	<i>13</i>
1.3.1 Cuidadores Formais	13
<i>1.3.2 As limitações profissionais dos cuidadores formais de idosos</i>	<i>14</i>
<i>1.4 Capital psicológico</i>	<i>16</i>
1.4.1 Autoeficácia	16
1.4.2 Otimismo	17
1.4.3 Esperança	17
1.4.4 Resiliência	17
<i>1.5 Satisfação no trabalho</i>	<i>18</i>
<i>1.6 Intenção Turnover</i>	<i>19</i>
Objetivos e Hipóteses	21
Capítulo II Metodologia	22
<i>2.1 Participantes</i>	<i>22</i>
2.1.1 Determinação da amostra	22

2.1.2 Amostra	22
2.2 <i>Instrumentos</i>	22
2.2.1 Capital Psicológico	22
2.2.2 Satisfação no trabalho	23
2.2.3 Escala de Intenção de Turnover	24
2.2.4 Estatuto Sócio Economico	24
2.3 <i>Procedimento</i>	25
Capítulo III Resultados	26
3.1 <i>Estatísticas Descritivas</i>	26
3.2 <i>Resultados Hipótese 1</i>	27
3.3 <i>Resultados Hipótese Exploratória</i>	30
Capítulo IV Discussão	31
Referências	35
Anexos	I
Anexo II – Consentimento Informado	II
Anexo II – Escala de Capital Psicológico (PCQ-24)	III
Anexo III– Escala de Satisfação Profissional	V
Anexo IV– Escala de Intenção de <i>Turnover</i>	VI
Anexo V – Questionário Sócio Demográfico	VII

Índice de Quadros

Quadro 1 [Média das frequências e correlações entre variáveis].....	27
Quadro 2 [Declive das Retas de Regressão].....	30

Índice de Figuras

Figura 1 [Modelo de Efeito de Moderação].....	28
Figura 2 [Declive das Retas de Regressão].....	29

Introdução

O envelhecimento é um fenómeno que afeta a população mundial (Lima, 2006). É representado pelo aumento de pessoas idosas no total de uma população e leva-nos para duas dimensões: a primeira, a nível individual, está relacionada com alterações biológicas do indivíduo, provocadas pelo avançar da idade, como a perda da capacidade de funcionamento do organismo a nível fisiológico, bioquímico e genético. Esta dimensão está associada a alterações físicas, caracterizadas por uma redução da capacidade para realizar atividades diárias, influenciando a qualidade de vida das pessoas de forma negativa. Esta fase não se caracteriza só pelas mudanças biológicas, nela também ocorrem alterações nos estatutos da sociedade e papéis sociais, alterações psicológicas relacionadas com a capacidade de tomar decisões e perda de funções cognitivas (Vaz, 2006). A segunda dimensão é caracterizada por um fenómeno demográfico, ligada a questões na estrutura da população e a distribuição dos indivíduos por faixas etárias. Esta dimensão relaciona-se com fatores sociodemográficos, como dados relativos ao aumento do número total de idosos, diminuição do número de jovens, e, consequentemente a redução da nascimentos e mortalidade (Vaz, 2006)

Assim, de uma forma geral, poderá classificar-se o envelhecimento como o aumento de grupos etários mais velhos e diminuição dos grupos etários mais jovens. Este aumento, acarreta um desafio para as sociedades atuais, no sentido em que estas devem promover estruturas que permitam um envelhecimento com mais qualidade e todos os cuidados necessários, não só de apoio ao idoso como também à família. O número de profissionais nesta área terá tendência a aumentar cada vez mais, uma vez que a população envelhece cada vez mais rápido.

A prestação de cuidados nos grupos de idosos é considerada uma tarefa difícil, caracterizada por sentimentos de ansiedade, frustração, inseguranças e desalento. É um trabalho pesado que carece de um esforço físico muito grande. Neste sentido, os/as auxiliares de ação direta, enquanto cuidadores formais, são considerados grupos vulneráveis, associado a baixos níveis de literacia e escolaridade, com uma grande exigência física e emocional. Sendo ainda considerado um grupo onde existem elevadas taxas de *turnover*, associadas as funções que desempenham, ao trabalho por turnos, sendo considerado um ambiente de trabalho pouco saudável, que não promove satisfação no trabalho, pois as pessoas não se sentem diferenciadas ou valorizadas e abandonam os cargos.

Um ambiente de trabalho saudável é aquele no qual os trabalhadores e os seus gestores trabalham em conjunto para um processo de melhoria continua, para proteger e promover a saúde, o bem-estar e a segurança no local de trabalho (Who, 2010). São vários os autores que tem estudado o comportamento organizacional positivo (POB), inserido nos conceitos da psicologia positiva, que estuda as emoções e as intuições positivas. O POB interessa-se em estudar de que forma os recursos psicológicos (autoeficácia, esperança, otimismo e resiliência que constituem o Capital Psicológico) são capazes de gerar valor acrescentado as organizações e contribuir para a satisfação no trabalho.

Estudos mais recentes, fornecem dados de que os indicadores positivos do capital psicológico têm impacto na criação e promoção de um ambiente de trabalho saudável (Caza et al., 2009) promovendo o bem-estar e satisfação dos trabalhadores (Avey et al., 2010).

A presente investigação centra-se em três construtos principais: o capital psicológico a satisfação no trabalho e a intenção de *turnover*, com o objetivo de perceber se existe uma relação entre estes construtos. A população alvo serão as ajudantes de ação direta, devido ao esforço físico e emocional do seu trabalho, de forma a perceber se as ajudantes que apresentam níveis maiores de resiliência, são as mais satisfeitas no seu local de trabalho e consequentemente as que apresentam menos intenção de abandonar a organização.

Esta investigação justifica-se pelo facto de a literatura indicar que o capital psicológico ser um construto ainda pouco estudado nesta população e ser de extrema importância para as organizações. O capital psicológico pode ser utilizado em programas de formação de forma a implementar medidas que permitam aumentar a satisfação no trabalho e reduzir a rotatividade dos trabalhadores.

Capítulo I | Enquadramento Teórico e Contextualização do Problema

1.1 Envelhecimento Demográfico em Portugal

De um modo geral, o envelhecimento populacional acarreta desafios nas sociedades, nomeadamente ao nível das redes sociais de apoio de cuidados sociais, gastos com a saúde e predomínio de doenças crónicas, bem como alteração das estruturas e relações na família (Amaro, 2015).

Ao nível das políticas de saúde, vê-se no envelhecimento uma oportunidade de as pessoas envelhecerem de forma saudável, dinâmica, onde o aumento da idade deve ser proporcional ao aumento da qualidade de vida. As redes locais são desafiadas a criar recursos sólidos, permitindo a possibilidade destas pessoas estarem envolvidas em atividades culturais e sociais, programas educativos, de forma a adquirirem novos conhecimentos e competências.

Em Portugal, o aumento deste grupo etário tem levado à criação de diversas respostas sociais (por entidades não lucrativas e lucrativas) que tem como principal objetivo suprimir as necessidades desta população e apoiar também as famílias. Tornando-se fundamental o enfoque na prestação de cuidados, principalmente em torno dos cuidados formais. Estas respostas sociais, tem como objetivo apoiar a população idosa, favorecendo equipamentos adequados à manutenção dos utentes e promover o apoio às famílias. A prestação de cuidados ao idoso, é uma tarefa complexa e difícil, causando sentimentos de raiva, insegurança, frustração e medo.

1.2 Repostas sociais

As respostas sociais classificam-se como um conjunto de estruturas de apoio social para pessoas idosas, tendo como principal objetivo, satisfazer a necessidade das pessoas idosas, considerando o seu grau de autonomia, através de equipamentos e serviços adequados (ISS, 2015). Em seguida algumas respostas sociais as quais as pessoas poderão aceder:

Serviço de Apoio Domiciliário (SAD): Caracterizado por uma equipas que prestam cuidados e serviços a famílias, ou a pessoas que se encontrem nos seus domicílios, que estão em dependência física/psíquica, não estando em condições de assegurar os seus cuidados e necessidades básicas.

Centros dia/noite: Estruturas sociais que funcionam durante o dia e/ou durante a noite, prestam vários cuidados e serviços que ajudam a manter ocupadas as pessoas idosas. As estruturas noturnas, visam a receção noturna, a pessoas idosas que, durante o

dia estejam no seu domicílio ou em estruturas de colhimento, mas que por se sentirem sozinhas ou isoladas necessitam de acolhimento durante a noite

Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI): Estruturas sociais que visam o alojamento coletivo, que pode ser temporário ou permanente. Destina-se a pessoas idosas que precisem de cuidados de apoio social e cuidados de enfermagem.

Em qualquer uma destas estruturas, é fundamental a existência de uma equipa multidisciplinar e coesa, capaz de fazer face às necessidades dos utentes, promovendo a satisfação das suas necessidades e garantindo uma melhor qualidade de vida.

1.3 Prestação de cuidados a pessoas idosas

1.3.1 Cuidadores Formais

A prestação de cuidados a pessoas com dependência sempre foi considerada uma função da responsabilidade dos familiares descendentes, realizado no domicílio e maioritariamente por figuras do género feminino e próximas a nível afetivo. Na atualidade estas funções têm vindo a ser desempenhadas, cada vez mais, por instituições públicas e privadas (Figueiredo, 2007), ainda que a família continue a assegurar muitos dos cuidados. Estas famílias procuram cada vez mais o apoio de instituições, uma vez que estão equipadas com os recursos necessários, quer materiais, quer humanos, permitindo uma melhor qualidade dos cuidados prestados a estes idosos.

Ao falar de prestação de cuidados é necessário fazer a distinção entre os dois tipos de cuidadores, os informais e os formais. Os informais são representados pelos familiares ou amigos que auxiliam a prestação de cuidados à pessoa idosa, no contexto familiar. Na literatura também é possível encontrar uma distinção mais específica entre cuidador primário e secundário, sendo o primário aquele que assume o cuidado do idoso durante mais horas, e o secundário aqueles que ajudam o primeiro, de forma a aumentar a qualidade dos cuidados prestados e uma maior satisfação das suas necessidades (Almeida, 2013).

Quanto aos cuidadores formais, são representados por uma categoria profissional de extrema importância nas respostas sociais à população idosa. Caracterizados por um trabalho de grande desgaste físico e psicológico, tendo ainda uma visibilidade social reduzida. No entanto são considerados uma profissão de futuro, uma vez que o envelhecimento demográfico tem tendência a aumentar cada vez mais.

Em Portugal, estes cuidadores formais são denominados de “Ajudantes de Ação Direta (AAD)”. Têm como principais funções garantir as necessidades básicas ao nível do conforto, higiene, administração de medicação, alimentação e acompanhamento da pessoa idosa (Almeida, 2013).

Estes cuidadores formais normalmente são pessoas que não detêm as qualificações profissionais necessárias nesta área e são usualmente supervisionados por um trabalhador profissional devidamente qualificado (Sousa, Figueiredo & Cerqueira, 2008). No entanto, cuidar de uma pessoa idosa e garantir a satisfação das suas necessidades básicas é um trabalho de extrema importância e responsabilidade, sendo fundamental o investimento na formação e qualificação destes profissionais.

No Decreto-Lei nº419/99 está definido quais as funções das ajudantes de ação direta, de forma a garantir o bem-estar dos idosos. Funções que tem por objetivo colmatar défices nas necessidades básicas humanas como referido anteriormente, incluindo o acompanhamento ao exterior e em alguns casos a administração de medicação indicada pelo profissional de saúde qualificado para a prescrição da mesma.

1.3.2 As limitações profissionais dos cuidadores formais de idosos

São muitas as limitações que estes profissionais enfrentam diariamente no desempenho das suas funções, muitas delas referenciadas pela literatura. São um grupo profissional constituído principalmente por mulheres, na faixa etária dos 25 e os 50 anos. De acordo com Carneiro e colaboradores (2009) o género feminino representa 63.6% da população com uma média de idades de 37.6. Estes resultados também foram semelhantes aos encontrados por Azevedo e colaboradores (2010) onde o perfil dos cuidadores é representado predominantemente pelo género feminino (75.6%) com uma média de idades de 35.6 anos. São profissionais com pouca escolaridade, que desempenham as suas tarefas sem qualquer formação específica na área e sem salários remuneratórios adequados (Ron & Lowenstein, 2002). Esta categoria está associada a um trabalho pesado, com salários baixos, com poucas regalias e benefícios (Coogle et al., 2007), não existindo grandes perspetivas de evolução de carreira, apesar de ser uma profissão que acarreta uma grande responsabilidade e sobrecarga psicológica elevada (Potter et al., 2006). Esta categoria profissional também é muitas vezes representada por migrantes, que procuram em Portugal uma nova oportunidade de recomeçar, ao tornarem-se cuidadores formais podem conseguir a documentação necessária para viverem no nosso país,

aceitando de imediato o cargo e todas as limitações associados a este, mesmo não falando nem compreendendo muitas vezes a língua Portuguesa.

O estatuto social desta categoria profissional é pouco valorizado, uma vez que existe uma imagem negativa sobre a prestação de cuidados a pessoas idosas, e dos respetivos cuidadores (Azevedo 2010). No entanto, apesar de todos estes constrangimentos, existe cada vez mais uma evolução positiva, nomeadamente ao nível da formação profissional que tem vindo a aumentar para esta categoria profissional.

Em Portugal, esta realidade tem vindo a ser alterada, devido às políticas de formação profissional que foram implementadas pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) e pelas exigências do ISS junto das instituições que auxiliam a população idosa. Estas políticas têm como principal objetivo a formação e qualificação dos cuidadores formais, o que tem dado origem a um aumento de adultos certificados e qualificados nesta área.

Estas políticas são de extrema importância, através destas formações os cuidadores têm um maior nível de escolaridade e formação, uma vez que esta formação tem bastante influencia no desempenho das duas funções e prestação de cuidados. Um cuidador formado pode auxiliar o idoso na toma de medicação, no acompanhamento a consultas médicas, tendo capacidade para compreender, transmitir e executar as orientações médicas (Ferreira, 2012).

Hoje em dia, são muitas as instituições que valorizam a formação dos cuidadores, no entanto também são muitas as que continuam a recrutar profissionais sem formação, uma vez que estes não recusam receber salários mais baixos e executar as funções. Contudo as instituições têm vindo a apostar na formação, de forma a aumentar os conhecimentos desta classe profissional.

Como vimos, os cuidadores formais são uma classe social ainda muito negligenciada, devido à falta de formação, regalias e salário adequado às atividades realizadas. As pessoas idosas exigem grandes cuidados e uma atenção permanente, desta forma deve ser garantida a satisfação das suas necessidades e o seu bem-estar. Estas funções acarretam uma grande sobrecarga física, emocional e psicológica. Assim, não é só necessária uma formação profissional adequada, mas também uma formação psicológica, que permita a estas pessoas terem os recursos psicológicos necessários e suficientes para desempenhem as suas atividades de uma forma mais satisfeita.

1.4 Capital psicológico

O capital psicológico, tem como base a Psicologia Positiva, que surge no final no século XX e início do século XXI, através de Seligman, como um pensamento alternativo sobre a Psicologia. Seligman, tinha como objetivo a mudança das abordagens tradicionais no que diz respeito à Psicologia, focando-se nos seus pontos fortes, em vez dos patológicos e das fraquezas (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000).

Um conceito que tem por base as pessoas e o aperfeiçoamento das suas capacidades, sendo um reforço positivo tanto para as pessoas como para as organizações onde estão inseridas. Este conceito está relacionado com os resultados do trabalho, através de uma abordagem organizacional relacionada com a gestão e o comportamento organizacional positivo. O capital psicológico é constituído por quatro dimensões (autoeficácia, otimismo, esperança e resiliência), onde o objetivo é fortalecer cada uma destas dimensões das pessoas, para que se possam canalizar os pontos fortes em benefício das organizações e da saúde psicológica e físicas das pessoas (Luthans, 2002). Caracterizado por ser um construto ainda bastante recente, são várias as implicações práticas que se centram no desenvolvimento do capital psicológico e este apresenta tanto rigor científico quanto relevância prática (Luthans et al., 2017). Resultados de uma meta-análise demonstram igualmente a importância do capital psicológico em áreas como a criatividade, saúde psicológica, satisfação no trabalho, clima organizacional e liderança, demonstrando a importância das suas implicações práticas e teóricas para as organizações (Vilarino et al., 2022).

Em Portugal, este construto é relativamente recente, suscitando interesse apenas nos últimos anos, devido à sua inovação e aos resultados empíricos demonstrados. Através do estudo do capital psicológico, Rego et al. (2010) tornaram o instrumento Psycap desenvolvido por Luthans et al. (2007), validado para a população portuguesa. Em 2013, Antunes e os seus colegas, investigaram o papel do capital psicológico no desenvolvimento de valores para as organizações, concluindo que o capital psicológico tem um impacto positivo nas atitudes e comportamentos laborais.

1.4.1 Autoeficácia

De todas as dimensões, a autoeficácia é a que apresenta maior fundamentação teórica e prática. Esta pode ser definida como as crenças de um indivíduo nas suas capacidades para garantir a motivação, os recursos cognitivos e todas as condições, necessárias na execução de ações específicas num determinado contexto.

Para Luthans e colaboradores (2007), os indivíduos que apresentam maiores níveis de autoconfiança, acreditam na sua capacidade de ação e intervenção, são mais motivados e dedicados, são perseverantes face aos obstáculos, sendo os mais positivos e resistentes ao stress. Os trabalhadores com uma maior perceção da sua eficácia, serão aqueles que terão melhor desempenho na organização (Luthans et al., 2015).

1.4.2 Otimismo

Esta é uma das dimensões mais faladas, mas menos entendidas da psicologia positiva (Luthans et al., 2015). Autores referem que o otimismo defende que as pessoas mais otimistas, interpretaram situações desagradáveis como temporárias e as situações boas como permanentes. Por outro lado, as pessoas mais pessimistas fazem o inverso (Seligman, 2002). O otimismo é visto como uma aptidão emocional que é responsável pela estimulação de resultados positivos e atribuição de causas positivas aos acontecimentos (Luthans 2002). Os indivíduos que são otimistas possuem um nível elevado de ambição, perseverantes, determinam objetivos ambiciosos e são muito motivados.

Com a competição constante do mercado, é cada vez mais essencial que os indivíduos sejam otimistas, construam a sua própria carreira, com os seus objetivos bem traçados, sendo capazes de os alcançar de forma positiva.

1.4.3 Esperança

A esperança é um estado de pensamento, ou cognitivo, em que o individuo possui a capacidade de determinar objetivos realistas e estimulantes, procurando concretizá-los através do seu controlo interno e da sua autodeterminação (Synder, 2000). Quando surgem obstáculos a estes objetivos, indivíduos mais esperançosos, são capazes de criar mais facilmente caminhos alternativos para a realização dos objetivos que delinearam.

A esperança pode ser ainda compreendida como a autodeterminação do individuo em manter as energias necessárias para alcançar os seus objetivos e pela capacidade de distinguir alternativas para o realizar (Luthans et al., 2005).

1.4.4 Resiliência

No campo da psicologia, a resiliência é direccionada para o estudo dos processos que estão envolvidos na superação de crises e obstáculos, a nível organizacional, grupal ou individual (Yunes, 2003). Entendida como a capacidade psicológica positiva para reagir a incertezas, fracassos, conflitos, adversidades ou mudanças (Luthans,2002).

Indivíduos resilientes aumentam os seus níveis de desempenho através da sua capacidade de se desenvolverem e prosperarem em situações de contrariedade e dificuldade. São muitos os ganhos produzidos pela resiliência no indivíduo, gerando resultados significativos no local de trabalho, como melhoria da satisfação e maior comprometimento para com a organização (Luthans et al., 2005).

Masten (2001) afirma que a resiliência é uma característica normal do quotidiano das pessoas, envolvendo forças psicológicas e aptidões que podem ser desenvolvidas, melhoradas ou mantidas. Foi demonstrado que é possível o aumento desta característica ao longo do tempo, através de intervenções que possibilitam o desenvolvimento e soluções para este aumento (Luthans, 2002).

1.5 Satisfação no trabalho

A satisfação no trabalho é um construto muito estudado na Psicologia das Organizações, e pode ser entendido como uma avaliação por parte de um indivíduo em relação a um conjunto de fatores relacionados com o trabalho (Cortez, 2009). A satisfação no trabalho foi considerada por Locke (1976) como um estado emocional positivo ou negativo que resulta do prazer associado às atividades da vida profissional.

Para Cortez (2009) a satisfação no trabalho, percebida por parte dos colaboradores, é uma condição necessária para o bem-estar dos indivíduos e para a eficácia organizacional. A satisfação no trabalho contribui para evitar comportamentos menos produtivos, evitando custos associados à fraca saúde dos trabalhadores nas organizações. A satisfação no trabalho reflete uma apreciação pessoal, que pode ser emocional ou atitudinal, dizendo respeito a vários aspetos no trabalho, que depende de sentimentos e emoções experienciadas pelas pessoas em relação a esses mesmos aspetos como remuneração, benefícios, reconhecimento, dificuldade das tarefas, bem como em relação ao trabalho no seu global (Nascimento, 2010). As características do trabalho constituem dimensões motivacionais afetam as experiências do trabalhador, sendo afetadas por estados psicológicos, como o significado, a responsabilidade e o conhecimento relativos às atividades do trabalho (Hackman & Oldham, 1974).

A satisfação no trabalho é fundamental para atrair e reter colaboradores qualificados, reduzindo o absentismo e angústia psicológica, bem como aumentar o compromisso afetivo dos colaboradores para com as organizações (Ordu, 2016). Quando

os colaboradores estão satisfeitos, estes são mais inovadores nas suas atividades, e participam ativamente nas tomas de decisão da organização (Kivimaki & Kalimo, 1994).

A relação entre o capital psicológico e a satisfação é um facto que parece bem estabelecido na literatura, contudo não existem muitos estudos para a população dos cuidadores formais, as investigações realizadas noutras populações indicam uma influência positiva do capital psicológico na satisfação no trabalho e consequentemente na redução da intenção de *turnover* (Avey et al., 2011).

Dadas as limitações profissionais desta categoria, associadas a um salário reduzido, importa refletir também sobre o estatuto socioeconómico e a perceção das necessidades básicas suprimidas, ou seja, a perceção que o indivíduo tem face às necessidades que conseguem suprimir relativamente à alimentação, habitação, saúde e educação com o salário que recebem. Na literatura não existem estudos que relacionem o capital psicológico, a satisfação no trabalho e a intenção de *turnover* considerando as necessidades básicas suprimidas. Contudo, estudos indicam que o estatuto socioeconómico tem um efeito positivo no comprometimento organizacional e na satisfação no trabalho (Pinquart, 2000), no entanto se o trabalho que os indivíduos têm não permite manter o seu estatuto socioeconómico, estes apresentam motivação para encontrar melhores oportunidades de emprego e abandonar a organização onde trabalham, pois é importante terem empregos que permitam suprimir as suas necessidades básicas, muitas vezes sendo forçados a ter qualquer emprego porque precisam e não apenas porque querem trabalhar (Kim, 2023).

1.6 Intenção *Turnover*

A intenção de *turnover* pode caracterizar-se pela vontade de um trabalhador abandonar o seu trabalho, a sua profissão ou as funções que exerce no seu trabalho. Este *turnover* pode ter um carácter voluntário ou involuntário. Voluntário quando a intenção de deixar a organização parte da vontade do trabalhador, ocorrendo muitas vezes de forma inesperada e sem qualquer pré-aviso (Schyns & Gossling 2007). Involuntário quando esta saída ocorre por vontade/iniciativa da organização, dentro destes casos também encontramos situações como a passagem à reforma do trabalhador, ou em casos mais extremos, a morte do mesmo (Tett & Meyer 1993).

São vários os autores que, ao longo do tempo, avançaram com definições para caracterizar esta intenção. Esta caracteriza-se por ser voluntária e responsável por uma

das maiores preocupações das organizações e dos seus responsáveis, uma vez que o *turnover* implica custos para as entidades formadoras que investem e se preocupam com a formação dos seus profissionais de forma a aumentar a produtividade e rentabilidade do negócio (Van Dick et al., 2004). Estes custos estão associados a perdas de talentos que implicam novos recrutamentos para substituição, integração e formação das novas contratações, onde durante estes processos existe uma diminuição do ritmo de trabalho que leva a um impacto negativo no negócio (Huang et al., 2007).

A idade e a escolaridade são características individuais que mostram estar relacionadas com a intenção de *turnover*. Os trabalhadores mais velhos são os que apresentam menos intenções de deixar a organização ou o trabalho, dadas as dificuldades em encontrar um novo trabalho e uma vez que existe a desvalorização das pessoas mais velhas no mercado (Ng & Feldman, 2009). A escolaridade também influencia a intenção de *turnover* uma vez que, as pessoas com níveis superiores de escolaridade apresentam um melhor conhecimento de mercado, de oportunidades de trabalho, estão mais atentas a novas e melhores ofertas de trabalho, quando comparadas com pessoas com níveis de escolaridade inferior (Carbery et al., 2003).

Outros preditores da intenção de *turnover* são a satisfação profissional, motivação, o ambiente de trabalho, perceções de satisfação das necessidades e expectativas, as características inerentes à função bem como a forma como se sentem integrados na mesma (Maertz & Campion, 2004; Ferreira & Siqueira, 2005). Para além destes preditores, existem outros fatores que podem influenciar a intenção de *turnover*, como a remuneração, a experiência profissional, a promoção de oportunidades na carreira e o estilo de liderança (Belete 2018).

Trabalhos de Skelton e colaboradores (2020) mostram que os trabalhadores mais satisfeitos e com maiores níveis de comprometimento organizacional, são os que apresentam menores valores de intenção de *turnover*. Para compreender e controlar a intenção de *turnover* é necessário identificar os motivos que levam os trabalhadores a sair da organização, de forma que estas possam criar mecanismos para reduzir esta intenção e reter os talentos nas organizações (Siqueira et al., 2014).

A relação entre a intenção de *turnover* e o capital psicológico ainda não é muito explorada na literatura, nomeadamente nesta população em específico dos cuidadores formais. Existem estudos realizados em professores, onde foi possível averiguar que professores com elevado capital psicológico e que se sentem bem no trabalho, são aqueles que apresentam menos intenção de *turnover* (Polizzi 2011).

Objetivos e Hipóteses

O objetivo deste trabalho é averiguar se a relação entre o capital psicológico e o *turnover* é mediada pela satisfação no trabalho e moderada pela perceção da supressão das necessidades básicas, ou seja, perceber se a satisfação no trabalho explica o mecanismo subjacente à relação que existe entre o capital psicológico e a intenção de *turnover* e consequentemente se esta relação é maior ou menor quando considerada a variável perceção da supressão das necessidades básicas. Por fim, analisou-se se o capital psicológico seria preditor da intenção de *turnover* e averiguou-se qual a dimensão preditora com maior contributo.

Assim, colocou-se uma hipótese principal e explorou-se adicionalmente qual a dimensão do Capital Psicológico mais preditora da intenção de *turnover*:

Hipótese 1: A relação entre o *psycap* e o *turnover* é mediada pela satisfação no trabalho e moderada pela perceção da satisfação das necessidades.

Capítulo II | Metodologia

2.1 Participantes

2.1.1 Determinação da amostra

De forma a decidir o tamanho da amostra adequada para testar H1, realizou-se uma análise de poder estatístico. Esta análise, indicou que o tamanho mínimo de amostra necessário era de 107 participantes, para ter 95% de poder para detetar um efeito de tamanho médio, para isto utilizou-se o software GPower (Faul et al., 2007).

2.1.2 Amostra

Este estudo foi respondido pelos ajudantes de ação direta da Residências Montepio, uma unidade de Serviços de Saúde S.A. ($N = 128$). Oitenta e quatro por cento das ajudantes eram do género feminino, com uma média de idades de 38 anos ($M = 38.08$, $DP = 11.47$, a idade variou entre 20 e 64 anos).

Esta amostra é uma amostra de conveniência, uma vez que o objetivo deste estudo é avaliar a relação entre três construtos numa população específica de ajudantes de ação direta. Para isso tendo sido recrutou-se para este estudo as ajudantes de ação direta da Residências do Montepio (Porto, Gaia, Albergaria, Coimbra, Parede, Parque das Nações, Montijo e Entrecampos). A participação neste estudo foi voluntária e os participantes não receberam nenhuma recompensa.

2.2 Instrumentos

2.2.1 Capital Psicológico

A escala utilizada para avaliar o capital psicológico foi o Psychological Capital Questionnaire- PCQ-24 (ver em anexo). A escolha desta escala recaiu sobre o facto de ser a mais utilizada na investigação, para medida deste construto (Avey et al., 2011; Newman et al., 2014). Desenvolvido e validado por Luthans e colaboradores (2007), é composto por 24 questões com o objetivo de avaliar o nível de capital psicológico dos indivíduos, avaliando ainda cada uma das subescalas do construto de forma individual. O PCQ-24 é composto porque questões que expressam uma maior ou menor concordância, sendo uma escala *Likert*, que varia entre 1 (Discordo totalmente) e 6 (Concordo totalmente). Os itens 13, 20 e 23 tiveram de ser invertidos.

Este questionário está traduzido para português, tendo sido disponibilizada a tradução pelo *Mind Garden*, através da submissão de um pedido de autorização efetuado no site www.mindgarden.com. Este pedido de autorização encontra-se anexado neste trabalho (Anexo I).

Calculou-se uma medida compósita da escala global que apresentou consistência interna muito adequada ($\alpha = 0.91$), após o item 20 ser retirado. A subescala de autoeficácia é composta pelas questões 1 a 6, contemplando afirmações como “Sinto-me confiante ao contribuir para as discussões acerca da estratégia da organização”. Calculou-se uma medida compósita desta subescala que apresentou consistência interna muito adequada ($\alpha = 0.91$). A subescala da esperança é composta pelas questões 7 a 12, com afirmações como por exemplo “Consigo pensar em várias maneiras de alcançar os meus objetivos de trabalho atuais”. Calculou-se uma medida compósita desta subescala que apresenta consistência interna muito adequada ($\alpha = 0.86$). A subescala da resiliência é composta pelas questões 13 a 18 e contempla afirmações como “Habitualmente lido com os assuntos stressantes com facilidade”. Calculou-se uma medida compósita desta subescala que apresentou consistência interna adequada ($\alpha = 0.74$). Por último, a subescala do otimismo é composta pelas questões 19 a 24 e contempla afirmações como “Enfrento este trabalho como se boas surpresas me estivessem reservadas”, calculou-se uma medida compósita desta subescala que apresentou consistência interna adequada ($\alpha = 0.74$).

2.2.2 Satisfação no trabalho

Para avaliação deste construto utilizou-se a Escala de Satisfação Profissional de Lima, Vala e Monteiro (1994). Esta escala avalia as diferentes vertentes do trabalho como: as perspectivas de promoção contemplando afirmações como:

- as perspectivas de promoção, “Em relação às suas perspectivas de promoção diria que está”;
- remuneração, com uma questão: “Em relação à remuneração que recebe diria que está”;
- competências dos colegas e dos superiores, com questões como “Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está”;
- o trabalho realizado, questionado através de “Em relação ao trabalho que realiza diria que está”;
- o departamento, que contempla uma questão “Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha diria que está”;

Esta escala é do tipo *Likert*, constituída por 7 itens e varia entre 1 (Extremamente Insatisfeito) a 7 (Extremamente Satisfeito), com o objetivo de avaliar o grau de acordo dos indivíduos para com as afirmações (ver em anexo). Esta escala tem uma amplitude entre 10 (valor mínimo) e 60 (valor máximo), quanto maior for a pontuação obtida pelos participantes, maior é a sua satisfação relativa às dimensões da escala. Valores baixos,

revelam a existência de insatisfação. Foi calculada uma medida compósita desta escala que apresentou consistência interna adequada ($\alpha = 0.87$).

2.2.3 Escala de Intenção de Turnover

Utilizou-se o instrumento desenvolvido por Lima e Mendes (2014), para avaliar a intenção de *turnover*. Esta escala é composta por 8 itens, tendo sido alguns itens formulados no sentido de traduzirem uma concordância (1, 3, 5 e 7) e outros formulados com o objetivo inverso (2, 4, 6 e 8, ver itens em Anexo).

Alguns foram obtidos a partir da Escala de Intenção de Turnover de Carmman e colaboradores (1979 citado por Mendes, 2014) (itens 1,4 e 6) e foram traduzidos e adaptados por Yan (2008 citado por Mendes, 2014). Estes itens contemplam afirmações como “Se pudesse escolher novamente, escolheria trabalhar na organização onde atualmente trabalho”, “É bastante provável que procure um novo emprego no próximo ano”.

Quanto aos itens 2 e 8, estes foram obtidos a partir da escala de Nunes e colaboradores (1992, citado por Mendes 2014), com o objetivo de medir comportamentos de abandono, com questões como “Tenho feito contactos para abandonar esta organização” e “Penso em sair desta organização logo que tenha oportunidade para isso”.

Os itens 3 e 5 foram obtidos através da Escala de Huang e colaboradores (2007, citado por Mendes 2014) e foram traduzidos e adaptados por Rafael e Lima (2007, citado por Mendes 2014). Compostos pelas frases “Tenciono manter-me na organização onde trabalho” e “Penso prosseguir a minha carreira na organização onde trabalho”. Quanto ao item 7, este foi o único totalmente elaborado por Lima e Mendes (2014), “Não estou ativamente à procura de emprego noutra organização).

Esta escala tem o objetivo de determinar o em que medida os participantes tencionam abandonar a organização onde estão a trabalhar, sendo uma escala tipo *Likert* que varia entre 1 (Discordo Totalmente) a 5 (Concordo Totalmente). Calculou-se uma medida compósita desta escala que apresenta uma consistência interna adequada ($\alpha = 0.84$)

2.2.4 Estatuto Sócio Económico

Para avaliar o estatuto socioeconómico, foi pedido aos participantes para indicarem numa escala tipo *Likert* de 1 (Nunca) a 5 (Sempre) quanto a sua situação financeira lhes permitia satisfazer necessidades básicas de: alimentação, habitação, saúde

e educação (ver em Anexo). Calcou-se uma medida compósita desta subescala que apresenta consistência interna adequada ($\alpha = 0.75$).

2.3 Procedimento

Para a realização desta investigação, foi necessário submeter as escalas a utilizar para que fosse validado o estudo ao comité ético da Universidade (CEDIC). Também foi necessário pedir à Direção das Residências Montepio o consentimento e aprovação para a realização do estudo, uma vez que a população a estudar eram as auxiliares de ação direta a exercer funções nas várias residências. Foi necessário pedir também autorização aos Diretores Técnicos de cada unidade, para a realização do estudo e organização de um calendário de recolha de dados, para forma a garantir o normal funcionamento das unidades durante este processo.

A recolha de dados foi efetuada através do preenchimento dos questionários em papel pelas ajudantes de ação direta. Os questionários foram enviados para as equipas das unidades via email, foram explicados os objetivos e o procedimento de recolha. Os questionários foram impressos e entregues para serem preenchidos.

Para armazenar os dados foi utilizado um questionário online, contruído através da plataforma Qualtrics, de forma a facilitar a recolha, transformação em base de dados e posterior análise.

O questionário era composto primeiramente por um consentimento informado (ver em anexo), onde os participantes tinham algumas informações sobre alguns aspetos do estudo, alertando que a participação seria voluntária e todos os dados recolhidos seriam anónimos e confidenciais. Foram dadas algumas instruções aos participantes de como iria ser feita a recolha de dados e, no fim, foi pedido aos participantes para consentirem a sua participação. Para além deste consentimento, o questionário foi composto pelas três escalas a utilizar, uma questão para avaliar o estatuto sociodemográfico, e por fim algumas questões sociodemográficas para caracterização da amostra. O tempo médio de resposta foi aproximadamente 20 minutos e no fim agradeceu-se a participação e o tempo dispensado aos participantes.

No final da recolha de dados, utilizou-se o *software* informático SPSS v.25 para análise estatística dos dados e elaboração dos resultados.

Capítulo III | Resultados

3.1 Estatísticas Descritivas

A análise estatística revelou uma média de idades de 38.08. A escala do capital psicológico apresenta uma média ($M = 4.59$) estando acima do ponto médio da escala que é 3.5. A média da satisfação no trabalho ($M = 3.90$) encontra-se abaixo do ponto médio da escala que é 4. A média da escala de intenção de *turnover* ($M = 2.60$) encontra-se abaixo do ponto médio da escala que é 4, apesar deste valor estar abaixo do ponto médio os níveis efetivos turnover são muito elevados, estes resultados indicam que os participantes podem ter receio de indicar uma maior intenção de *turnover* e perderem o emprego por isso. Por último a média do estatuto sócio económico ($M = 3.65$) encontra-se acima do ponto médio da escala que é 3.

Através da análise de correlações entre as variáveis é possível destacar que existe uma correlação negativa entre a idade e o *turnover*, que indica que as pessoas mais velhas têm menos intenções de abandonar a organização. Foram testadas inicialmente correlações entre o género e as outras variáveis, mas estas não se mostraram significativas e foram retiradas.

A satisfação no trabalho correlaciona-se de forma significativa e positiva com o capital psicológico e com todas as suas dimensões. Por outro lado, a satisfação no trabalho correlaciona-se com significativamente e de forma negativa com a intenção de *turnover*.

O *turnover* apresenta correlações negativas e significativas com a escala do Psycap e com todas as suas dimensões, ou seja, quanto mais aumentarmos o capital psicológico e as suas quatro dimensões, menores serão os valores de intenções de *turnover*.

Quadro 1

Variáveis	Amplitude	Média	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.Psycap	[1-6]	4.59	-								
2.Autoeficácia	[1-6]	4.81	.871***	-							
3.Esperança	[1-6]	4.81	.851***	.692***	-						
4.Resiliência	[1-6]	4.49	.866***	.675***	.653***	-					
5. Otimismo	[1-6]	4.49	.794***	.559***	.546***	.652***	-				
6.Idade	[20-64]	38.08	.095	.050	.104	.138	.036*	-			
7.Satisfação	[1-7]	3.90	.507***	.488***	.542***	.436***	.246**	.287***	-		
8. Turnover	[1-5]	2.60	-.468***	-.435***	-.586***	-.296***	-.286*	-.357***	-.615***	-	
9. SES	[1-5]	3.65	.054*	.037	.087	.096	-.009	.066	.295***	.002	-

Média das frequências e correlações entre variáveis (Perason)

Nota. *** $p < 0.001$, ** $p < 0.010$, * $p < 0.050$ + $p < 0.085$

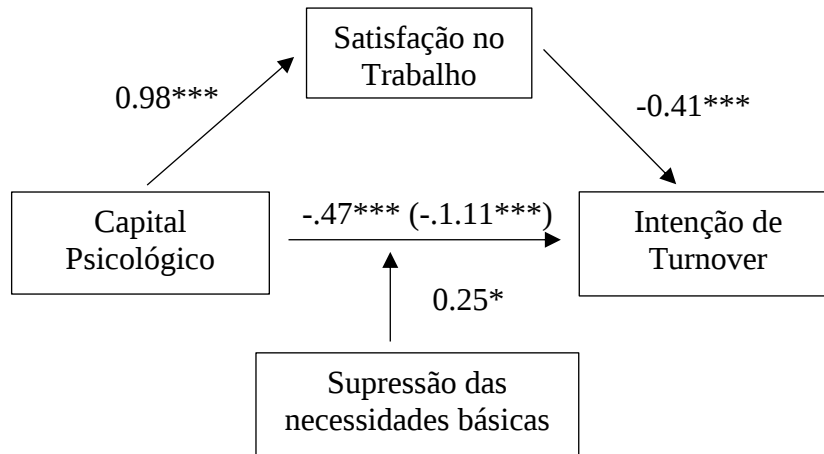
3.2 Resultados Hipótese 1- A relação entre o psycap e o *turnover* é mediada pela satisfação no trabalho e moderada pela percepção da satisfação das necessidades.

Testou-se se existiria um efeito indireto do Psycap na intenção de *turnover*, por meio da Satisfação no Trabalho, e se o efeito do Psycap na intenção de *turnover* era moderado pela percepção da satisfação das necessidades básicas serem supridas (ver Figura 1). Para realização desta análise testou-se o Modelo 5 de Hayes (2018).

Figura 1

Modelo de Efeito de Moderação: Efeito indireto da Satisfação no trabalho na relação entre o Capital Psicológico e a intenção de turnover, moderado pela percepção das necessidades básicas serem supridas.

Nota. * $p < .050$, *** $p < .001$.



A hipótese 1 foi corroborada. Na análise de mediação verificou-se um efeito total significativo do capital psicológico na intenção de *turnover*.

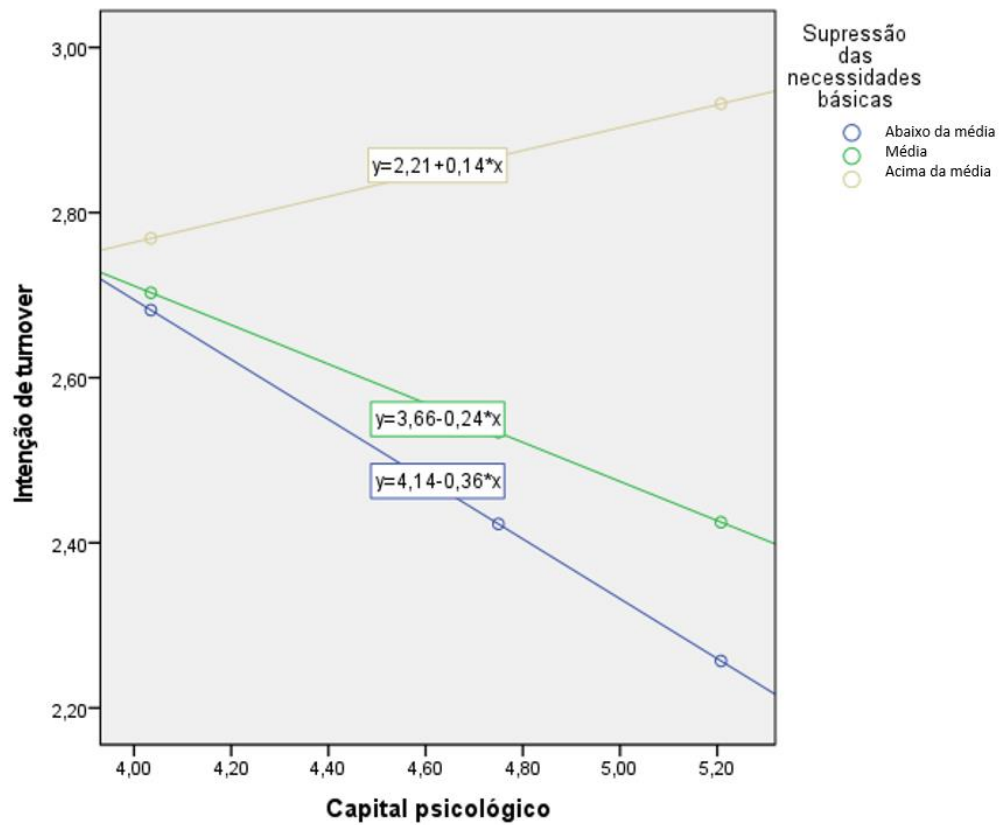
Quando inserida a variável mediadora Satisfação no Trabalho o efeito do capital psicológico na intenção de turnover mantém-se significativo embora seja reduzido com a satisfação no trabalho. Assim o efeito indireto relevou-se significativo ($B = -.40$, BCI 95%[-.566, -.253]) sendo a variável Satisfação no Trabalho uma mediadora parcial na relação entre o Capital Psicológico e a Intenção de *Turnover*.

A relação entre capital psicológico e *turnover* é ainda moderada pela percepção das necessidades básicas serem supridas, ($B_{interação} = .25$, $p = .019$; ICC 95% = (.043, .458)).

Analizou-se o declive de retas de regressão quando as necessidades estão um desvio-padrão acima, um desvio-padrão abaixo da média e na média. Verifica-se que o efeito negativo do capital psicológico na intenção de turnover é significativamente maior quando a percepção de supressão das necessidades está abaixo da média ($B = -.36$, $p = .003$) e na média ($B = -.24$, $p = .036$), não sendo significativo quando está acima da média ($B = .14$, $p = .493$). Estes efeitos de moderação estão ilustrados na Fig. 2.

Figura 2

Declive das retas de regressão supressão das necessidades básicas em função da relação entre o capital psicológico e da intenção de turnover.



3.3 Resultados Hipótese Exploratória – Capital Psicológico como preditor da Intenção de Turnover

Explorou-se ainda qual das dimensões do Capital Psicológico seria a mais preditora da intenção de turnover através da análise de regressão linear múltipla.

Os resultados revelaram que as quatro dimensões do Capital Psicológico explicam 36% da variância total da intenção de *turnover* ($F(4, 118) = 16.995; p < .001$). A dimensão preditora com maior contributo foi a esperança, a única que foi uma preditora significativa. A resiliência mostrou-se marginalmente significativa e as restantes dimensões não se revelaram preditores significativos da intenção de *turnover*.

Quadro 2

Análise de Regressão Linear Múltipla, PSYCAP como preditor da Intenção de Turnover

	<i>B</i>	ES	IC 95%	<i>p</i>
Efeitos				
Constante	5.53	0.47	(4.59 – 6.46)	<0.001
Autoeficácia	-0.15	0.12	(-0.37 – 0.08)	0.205
Esperança	-0.71	0.13	(-0.96 – -0.46)	<0.001
Resiliência	0.27	0.15	(-0.03– 0.58)	0.073
Otimismo	-0.005	0.11	(-0.22– 0.21)	0.964

Nota. ES: Erro Estandardizado. IC: Intervalo de confiança

Capítulo IV | Discussão

Este estudo teve como objetivo verificar se relação entre o capital psicológico e o *turnover* era mediada pela satisfação no trabalho e moderada pela percepção da supressão das necessidades básicas. A amostra foi constituída por 128 ajudantes de ação direta da Residências Montepio que responderam ao questionário. Analisaram-se as frequências descritivas, foi utilizado um modelo de mediação e o modelo de moderação com recurso ao Modelo 5 de Hayes (2018). Realizou-se ainda uma regressão linear múltipla, para analisar a hipótese exploratória de qual das dimensões do capital psicológico seria o preditor com maior contributo na intenção de *turnover*.

A Hipótese 1 foi confirmada. O teste do modelo de mediação revelou que a satisfação no trabalho (variável mediadora), afetava a força da relação entre o capital psicológico (variável independente) e a intenção de *turnover* (variável dependente). Ou seja, a satisfação no trabalho explica em parte o mecanismo subjacente da relação entre o capital psicológico e a intenção de *turnover*. O teste do modelo de moderação suportou a relevância de fatores socioeconómicos, revelando que a relação negativa entre o capital psicológico e a intenção de *turnover* era moderada pela percepção das necessidades básicas suprimidas. Esta relação é mais forte quando a percepção das necessidades básicas suprimidas esta abaixo da média e na média, não sendo significativa quando está acima da média.

Por último foi explorado qual das dimensões do capital psicológico mais contribuiria para a diminuição da intenção de *turnover*. Verificou-se que o capital psicológico, explicava 36% da variância total da intenção de *turnover*. Ao analisar as dimensões com maior contributo, verificou-se que a esperança emergiu como preditor significativo, sendo ainda a resiliência um preditor marginalmente significativo. Estes resultados indicam que quando as AAD têm maior esperança os seus níveis de intenção de *turnover* tenderão a ser inferiores. Este resultado indicia a necessidade de desenvolver e implementar programas de formação e intervenção que permitam trabalhar a esperança e, em alguma medida a resiliência, com vista a reduzir a intenção de *turnover* na organização.

Os resultados encontrados demonstraram ser congruentes com os apresentados na literatura para outras populações. Apesar de não existirem ainda estudos para esta

população em específico, nem estudos que relacionem estas três variáveis em conjunto, contudo é possível verificar que estes resultados vão de encontro a outros que relacionam algumas destas variáveis. Em concreto, Polizzi (2011), que verificou que o capital psicológico afeta a relação entre o bem-estar no trabalho e a intenção de *turnover* em professores e Marcos e colaboradores (2017) que verificaram que o capital psicológico está relacionado com a intenção de *turnover* numa amostra de auditores independentes.

Os fatores que levam as AAD a querer abandonar a organização onde trabalham são vários, nomeadamente fatores associados ao desgaste desta profissão, ao elevado esforço físico que realizam, que acaba por afetar a capacidade psicológica dos profissionais e levar à sua desmotivação e insatisfação (Potter et al., 2006). Esta categoria profissional está ainda associada ao trabalho pesado, a salários baixos e poucas regalias, podendo ser fatores que contribuam para a intenção de *turnover* (Coogole et al., 2007). Este estudo sugere que o capital psicológico, em particular a esperança no futuro e a resiliência, aumenta a satisfação no trabalho associando-se a uma diminuição da intenção de *turnover*.

Torna-se importante refletir também sobre o papel da supressão das necessidades nesta relação. É quando os participantes sentem que as suas necessidades básicas não são suprimidas que o capital psicológico influencia a intenção de *turnover*. Ou seja, os participantes têm noção de que as suas necessidades básicas não são supridas e não pretendem abandonar a organização, pois acreditam e tem esperança de que o que não consideram estar bem possa mudar e recorrem resilientemente às suas forças internas para continuar a trabalhar de forma comprometida com a organização. Assim, em momentos de crise económica o capital psicológico poderá ter um papel fundamental. Na sociedade atual em que vivemos, torna-se cada vez mais importante sobreviver e garantir que temos tudo o que precisamos para garantir o estilo de vida atual e/ou desejado. O capital psicológico permite aos indivíduos lidar com a perceção de que as necessidades não estão a ser supridas.

Existe pouca investigação sobre a relação entre o capital psicológico com a satisfação no trabalho e com a intenção de *turnover*, para esta população em específico e este aspeto foi relevante. Uma vez que o capital psicológico tem demonstrado ser um recurso importante dentro das organizações e com um contributo relevante para os recursos humanos da mesma (Newman et al., 2014), e a intenção de *turnover* afeta cada vez mais as organizações, seria importante existirem mais estudos que relacionem estas variáveis. Por forma a que as organizações consigam implementar medidas capazes de

reter os trabalhadores nas organizações, minimizando os impactos da saída dos trabalhadores para o negócio.

Esta investigação contribuiu para fortalecer a importância do capital psicológico nas organizações, demonstrando que é possível relacionar variáveis e perceber qual o seu impacto na intenção de *turnover*. Assim, as organizações devem prestar mais atenção ao capital psicológico dos trabalhadores, nomeadamente às dimensões que neste estudo se revelaram mais relacionadas com a intenção de *turnover* (esperança e resiliência).

Relativamente à dimensão esperança, há vários estudos na literatura que apresentam relações positivas entre esta e outras variáveis importantes como saúde física, emocional, gestão de expectativas e controlo percebido (Cunha et al., 2006). Estudos indicam ainda, que os recursos humanos mais esperançosos, são os mais produtivos, apresentam elevados níveis de satisfação e menos intenções de saírem da organização (Adams et al., 2002). No que diz respeito à dimensão resiliência, os estudos indicam que os indivíduos mais resilientes são capazes de se adaptar mais facilmente às adversidades, possuem um maior comprometimento organizacional e satisfação no trabalho. A resiliência promove comportamentos de cidadania e contribui para a redução da intenção de *turnover* (Avey et al., 2010). É importante que as organizações promovam o desenvolvimento dos níveis de esperança e resiliência dos colaboradores, ajudando-os a encontrar novas formas de alcançarem os seus objetivos, criando recursos humanos mais esperançosos, resilientes, motivados, com vontade e capacidade para superar as adversidades que as organizações enfrentam. Esta promoção pode ocorrer através de ações de formação, programas de micro intervenções com sessões de treino em contexto de sala ou ar livre (Avey et al., 2010).

As organizações podem ainda incluir estas formações no plano anual de formação e recorrer a ferramentas como entrevistas de desvinculação, realizadas aos colaboradores que rescindiriam de forma voluntária, que permitem analisar as razões pelas quais os colaboradores decidiram abandonar a organização e implementar estratégias para reduzir o *turnover* (Lopes, 2022). Outra das ferramentas que podem ser implementadas são a realização de questionários de clima organizacional, realizados aos trabalhadores que ainda estão na organização e que permitem perceber quais os sentimentos dos trabalhadores em relação à organização. Coelho (2022) afirma que, quando existe um bom clima organizacional, os trabalhadores apresentam um melhor desempenho, estão mais satisfeitos e apresentam índices menores de intenção de *turnover*.

Importa referir algumas limitações do estudo. No que diz respeito à recolha de dados, esta foi feita de forma não presencial, pois não foi possível estar presente para acompanhar a recolha no local, o que pode ter proporcionado respostas ao acaso, por não compreenderem o significado ou sentido das questões elaboradas. Os resultados apresentados são relativos a uma amostra e contexto específico, não podendo assim ser generalizados a outras populações. Contudo a forma como o estudo foi desenvolvido permite a replicação noutros contextos e noutras populações.

Como sugestão para pesquisas futuras, poderá ser importante dar continuidade a pesquisas nesta população em específico, para reforçar estes resultados, considerando variáveis como a duração do vínculo contratual, a idade, o tipo de horário que fazem (turno manhã/tarde/noite) e o clima organizacional. Seria igualmente importante aumentar a amostra e perceber se existem outras dimensões do capital psicológico que se revelem significativas na explicação da intenção de *turnover*.

Referências

- Adams, G. A., Prescher, J., Beehr, T. A., & Lepisto, L. (2002). Applying work-role attachment theory to retirement decision-making. *The International Journal of Aging and Human Development*, 54(2), 125-137.
- Amaro, F. (2015). Envelhecer no mundo contemporâneo: oportunidades e incertezas. *Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano*, 12(3).
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human resource development quarterly*, 22(2), 127-152.
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., & Palmer, N. F. (2010). Impact of positive psychological capital on employee well-being over time. *Journal of occupational health psychology*, 15(1), 17.
- Azevedo, R. S. (2010). Sobrecarga do cuidador informal da pessoa idosa frágil: Uma revisão sistemática.
- Belete, A. K. (2018). Turnover intention influencing factors of employees: An empirical work review. *Journal of Entrepreneurship & Organization Management*, 7(3), 1-7.
- Burton, J., & World Health Organization. (2010). WHO healthy workplace framework and model: Background and supporting literature and practices.
- Carbery, R., Garavan, T. N., O'Brien, F., & McDonnell, J. (2003). Predicting hotel managers' turnover cognitions. *Journal of managerial psychology*, 18(7), 649-679.
- Carneiro, B. G., Pires, E. D. O., Dutra Filho, A. D., & Guimarães, É. A. (2009). Perfil dos cuidadores de idosos de instituições de longa permanência e a prevalência de sintomatologia dolorosa. *ConScientiae Saúde*, 8(1), 75-82.
- Caza, A., Mccarter, M. W., Hargrove, D., & Wad, S. R. (2009, August). Third-party effects of psychological capital: observer attributions and responses. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2009, No. 1, pp. 1-6). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Coelho, M. F. S. Análise da correlação entre o clima organizacional e o turnover em empresas de tecnologia. 2022. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

- Coogle, C. L., Parham, I. A., Jablonski, R., & Rachel, J. A. (2007). Enhanced care assistant training to address the workforce crisis in home care: Changes related to job satisfaction and career commitment. *Care Management Journals*, 8(2), 71-81.
- Cortez, A. C. P. (2009). *Work engagement como mediador entre o suporte à autonomia e a satisfação no trabalho e a proactividade no sector financeiro português* (Master's thesis).
- Cunha, M.P., Rego, A., & Cunha, R.C. (2006). *Organizações Positivas*. Lisboa: Dom Quixote.
- Decreto-Lei nº 419/99 de 21 Outubro. Diário da República 246/99- I Série. Ministério das Finanças
- Ferreira, M. L. C. B., & Siqueira, M. M. M. (2005). Antecedentes de intenção de rotatividade: estudo de um modelo psicossocial. *Revista Organizações em Contexto*, 1(2), 47-67.
- Ferreira, M. E. M. M. (2012). *Ser cuidador: um estudo sobre a satisfação do cuidador formal de idosos* (Doctoral dissertation, Instituto Politecnico de Braganca (Portugal))
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1974). The job diagnostic survey: An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. Department of Administrative Sciences: Yale University.
- Huang, T. C., Lawler, J., & Lei, C. Y. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 35(6), 735-750.
- Kim, K. (2023). The impact of job quality on organizational commitment and job satisfaction: The moderating role of socioeconomic status. *Economic and Industrial Democracy*, 44(3), 773-797.
- Kivimäki, M., Kalimo, R., & Lindstrom, K. (1994). Contributors to satisfaction with management in hospital wards. *Journal of Nursing Management*, 2(5), 229-234.
- Lima, M. L., Vala, J., & Monteiro, M. B. (1994). A satisfação organizacional [Organisational Satisfaction]. *J. Vala, MB Monteiro, ML Lima & A. Caetano, Psicologia Social das Organizações: estudos em empresas portuguesas*. Lisboa: Celta Editora.

- Lima, J. S. (2006). Envelhecimento, demência e doença de Alzheimer: o que a psicologia tem a ver com isso?. *Revista de Ciências Humanas*, (40), 469-489.
- Lopes, F. (2022). *Turnover na construção civil: análise de fatores geradores da alta rotatividade dos empreiteiros de uma empresa de Londrina/PR* (Bachelor's thesis, Universidade Tecnológica Federal do Paraná).
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Li, W. (2005). The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and organization review*, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of management*, 33(3), 321-349.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2015). *Psychological capital and beyond*. Oxford University Press, USA.
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 4, 339-366.
- Maertz, C. P., & Campion, M. A. (2004). Profiles in quitting: Integrating process and content turnover theory. *Academy of Management Journal*, 47, 566–582
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American psychologist*, 56(3), 227
- Newman, A., Ucbasaran, D., Zhu, F. E. I., & Hirst, G. (2014). Psychological capital: A review and synthesis. *Journal of organizational behavior*, 35(S1), S120-S138.
- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2007). Organizational embeddedness and occupational embeddedness across career stages. *Journal of Vocational Behavior*, 70(2), 336-351.
- Ordu, A. (2016). The effects of diversity management on job satisfaction and individual performance of teachers.
- Pinquart, M., and Sörensen, S. (2000), “Influences of socioeconomic status, social network, and competence on subjective well-being in later life: a meta-analysis”, *Psychology and Aging*, Vol. 15 No. 2, pp.187-224

- Polizzi Filho, A. (2011). O impacto de bem-estar no trabalho e de capital psicológico sobre intenção de rotatividade: um estudo com professores.
- Potter, S. J., Churilla, A., & Smith, K. (2006). An examination of full-time employment in the direct-care workforce. *Journal of Applied Gerontology*, 25(5), 356-374.
- Ron, P., & Lowenstein, A. (2002). In-service training of professional and para-professional staff institutions for the aged. *Educational Gerontology*, 28(7), 587-597.
- Schyns, B., Torka, N., & Gössling, T. (2007). Turnover intention and preparedness for change: Exploring leader-member exchange and occupational self-efficacy as antecedents of two employability predictors. *Career development international*, 12(7), 660-679.
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction*. American Psychological Association.
- Seligman, M. E. (2002). Positive psychology, positive prevention, and positive therapy. *Handbook of positive psychology*, 2(2002), 3-12.
- Skelton, A. R., Nattress, D., & Dwyer, R. J. (2020). Predicting manufacturing employee turnover intentions. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 101-117
- Siqueira, M. M. M., Gomide Júnior, S., Oliveira, A. F., & Polizzi Filho, A. (2014). Intenção de rotatividade [Turnover intention]. *Novas medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão [New measures of organizational behavior: Diagnostic and management tools]*, 208-216.
- Snyder, C. R. (2002). Hope theory: Rainbows in the mind. *Psychological inquiry*, 13(4), 249-275.
- Figueiredo, D., & Sousa, L. (2008). Percepção do estado de saúde e sobrecarga em cuidadores familiares de idosos dependentes com e sem demência. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 26(1), 15-24.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293.
- Van Dick, R., Christ, O., Stellmacher, J., Wagner, U., Ahlswede, O., Grubba, C., ... & Tissington, P. A. (2004). Should I stay or should I go? Explaining turnover intentions with organizational identification and job satisfaction. *British journal of management*, 15(4), 351-360.

Vaz, E., & Vaz da Silva, M. E. (2006). *Racionalidades leigas sobre envelhecimento e velhiceum estudo no Norte de Portugal* (Doctoral dissertation, Tese de Doutoramento em Sociologia). Universidade Aberta, Lisboa).

Vilarino del Castillo, D., & Lopez-Zafra, E. (2022). Antecedents of psychological capital at work: A systematic review of moderator–mediator Effects and a new integrative proposal. *European Management Review*, 19(1), 154-169.

Yunes, M. A. M. (2003). Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família. *Psicologia em estudo*, 8, 75-84.

Anexos

Anexo I- Autorização para utilização do instrumento PCQ-24

For use by Catarina Ferreira only. Received from Mind Garden, Inc. on January 23, 2022



To Whom It May Concern,

The above-named person has made a license purchase from Mind Garden, Inc. and has permission to administer the following copyrighted instrument up to that quantity purchased:

Psychological Capital Questionnaire

The three sample items only from this instrument as specified below may be included in your thesis or dissertation. Any other use must receive prior written permission from Mind Garden. The entire instrument form may not be included or reproduced at any time in any other published material. Please understand that disclosing more than we have authorized will compromise the integrity and value of the test.

Citation of the instrument must include the applicable copyright statement listed below.

Sample Items:

Self-Rater Form :

I feel confident analyzing a long-term problem to find a solution.

If I should find myself in a jam at work, I could think of many ways to get out of it.

When I have a setback at work, I have trouble recovering from it, moving on.

Other Rater Form:

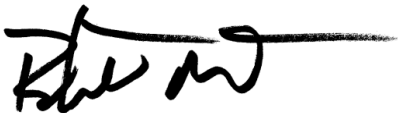
This person feels confident analyzing a long-term problem to find a solution.

If this person should find him/herself in a jam at work, he/she could think of many ways to get out of it.

When this person has a setback at work, he/she has trouble recovering from it, moving on.

Copyright © 2007 Fred L. Luthans, Bruce J. Avolio, and James B. Avey. All rights reserved in all media. Published by Mind Garden, Inc., www.mindgarden.com

Sincerely,



Robert Most
Mind Garden, Inc.
www.mindgarden.com

Anexo II – Consentimento Informado

CONSENTIMENTO INFORMADO

O presente estudo surge no âmbito de um projeto de investigação a decorrer na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, em Lisboa.

O estudo tem por objetivo analisar a relação existente entre o capital psicológico (psycap) e a satisfação no trabalho.

O estudo é realizado por Ana Catarina Ferreira (acnf_14@hotmail.com) que poderá contactar caso pretenda esclarecer uma dúvida ou partilhar algum comentário.

A sua participação no estudo, que será muito valorizada pois irá contribuir para o avanço do conhecimento neste domínio da ciência, consiste perceber se o capital psicológico está relacionado com a satisfação no trabalho. Não existem riscos significativos expectáveis associados à participação no estudo.

A participação no estudo é estritamente voluntária: pode escolher livremente participar ou não participar. Se tiver escolhido participar, pode interromper a participação em qualquer momento sem ter de prestar qualquer justificação. Para além de voluntária, a participação é também anónima e confidencial. Os dados obtidos destinam-se apenas a tratamento estatístico e nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente. Em nenhum momento do estudo precisa de se identificar.

Face a estas informações, se aceitar participar, por favor carregue no botão abaixo e avance para a página seguinte. O preenchimento do questionário presume que compreendeu os objetivos propostos e explicados pela investigadora e que aceita as condições do presente estudo, consentindo participar.

Anexo II – Escala de Capital Psicológico (PCQ-24)

Psychological Capital (PsyCap) Questionnaire (PCQ)

Instruções: A seguir estão um conjunto de afirmações que descrevem a forma como pode estar a pensar neste momento acerca de si próprio. Use a escala abaixo para indicar o seu nível de concordância ou discordância com cada afirmação.

	Discordo Totalmente 1	Discordo 2	Discordo Parcialmente 3	Discordo 4	Concordo 5	Concordo Totalmente 6				
1.	Sinto-me confiante ao analisar um problema persistente para encontrar uma solução				1	2	3	4	5	6
2.	Sinto-me confiante ao representar o meu grupo de trabalho (ou área de trabalho) em reuniões com a administração				1	2	3	4	5	6
3.	Sinto-me confiante ao contribuir para as discussões acerca da estratégia da organização				1	2	3	4	5	6
4.	Sinto-me confiante ao ajudar a definir objetivos/metastas para o meu grupo de trabalho (ou área de trabalho)				1	2	3	4	5	6
5.	Sinto-me confiante ao contactar com pessoas fora da organização (por exemplo, fornecedores, clientes) para discutir problemas				1	2	3	4	5	6
6.	Sinto-me confiante ao apresentar informação a um grupo de colegas				1	2	3	4	5	6
7.	Se me encontrasse numa situação complicada (“embrulhada”) no trabalho, conseguiria pensar em muitas formas de sair dela				1	2	3	4	5	6
8.	Neste momento, estou a perseguir energicamente os meus objetivos de trabalho				1	2	3	4	5	6
9.	Para qualquer problema existem sempre várias soluções				1	2	3	4	5	6
10.	Neste momento, vejo-me como uma pessoa muito bem-sucedida no trabalho				1	2	3	4	5	6

11.	Consigo pensar em várias maneiras de alcançar os meus objetivos de trabalho atuais	1	2	3	4	5	6
12.	Neste momento, estou a conseguir alcançar os objetivos de trabalho que defini para mim próprio	1	2	3	4	5	6
13.	Quando tenho um revés no trabalho, tenho dificuldade em recuperar dele e em seguir em frente (r)	1	2	3	4	5	6
14.	Geralmente consigo gerir as dificuldades no trabalho seja de uma forma ou de outra	1	2	3	4	5	6
15.	Se tiver que ser, consigo ficar “por minha conta” no trabalho	1	2	3	4	5	6
16.	Habitualmente lido com os assuntos stressantes com facilidade	1	2	3	4	5	6
17.	Consigo ultrapassar as dificuldades no trabalho porque já passei por dificuldades anteriormente	1	2	3	4	5	6
18.	Sinto que neste emprego consigo lidar com várias coisas ao mesmo tempo	1	2	3	4	5	6
19.	Quando as coisas no trabalho estão incertas para mim, geralmente espero o melhor	1	2	3	4	5	6
20.	Se alguma puder correr mal para mim no trabalho, então, vai correr mal (r)	1	2	3	4	5	6
21.	No que respeita ao meu trabalho, olho sempre para o lado positivo das coisas	1	2	3	4	5	6
22.	No que se refere ao trabalho, estou otimista acerca do que me irá acontecer no futuro	1	2	3	4	5	6
23.	Neste emprego as coisas nunca funcionam da forma como eu queria que funcionassem (r)	1	2	3	4	5	6
24.	Enfrento este trabalho como se boas surpresas me estivessem reservadas	1	2	3	4	5	6

Anexo III– Escala de Satisfação Profissional

ESCALA DE SATISFAÇÃO PROFISSIONAL (Lima, Vala e Monteiro, 1994)

Gostaríamos de saber em que medida se considera satisfeito com o seu trabalho. Isto é, tudo somado, e nas atuais circunstâncias da sua vida profissional, até que ponto está satisfeito com cada um dos aspetos do seu trabalho.

A resposta a cada uma das questões é feita através de uma escala de intervalos que tem a seguinte configuração:

Extremamente Insatisfeito 1 2 3 4 5 6 7 Extremamente Satisfeito

1.	Em relação às suas perspetivas de promoção, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
2.	Em relação à organização e funcionamento do departamento onde trabalha, diria que esta:	1	2	3	4	5	6	7
3.	Em relação à colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
4.	Em relação à remuneração que recebe, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
5.	Em relação à competência e funcionamento do seu superior imediato, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
6.	Em relação ao trabalho que realiza, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
7.	Em relação à competência e funcionalidade dos seus colegas, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7
8.	Tudo somado, e considerando todos os aspetos do seu trabalho e da sua vida nesta Instituição, diria que está:	1	2	3	4	5	6	7

Anexo IV – Escala de Intenção de *Turnover*

ESCALA DE INTENÇÃO DE TURNOVER (Mendes & Lima, 2014)

Por favor, indique o seu grau de concordância em relação a cada uma das frases abaixo indicadas, utilizando a seguinte escala:

Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

1.	Se Pudesse escolher novamente, escolheria trabalhar na organização onde atualmente trabalho.	1	2	3	4	5
2.	Tenho feito contactos para sair desta organização.	1	2	3	4	5
3.	Tenciono manter-me na organização onde trabalho.	1	2	3	4	5
4.	Penso com frequência “deixar” a organização onde atualmente trabalho.	1	2	3	4	5
5.	Penso prosseguir a minha carreira na organização onde trabalho.	1	2	3	4	5
6.	É bastante provável que procure um novo emprego no próximo ano.	1	2	3	4	5
7.	Não estou ativamente à procura de outro emprego noutra organização.	1	2	3	4	5
8.	Penso sair desta organização logo que tenha oportunidade para isso.	1	2	3	4	5

Anexo V – Questionário Sócio Demográfico

1. A situação financeira do seu agregado familiar permite-lhe satisfazer necessidades básicas de:

	1 (Nunca)	2 (Raramente)	3 (Às vezes)	4 (Quase sempre)	5 (Sempre)
Alimentação					
Habitação					
Saúde					
Educação					

2. Qual é o seu género?

Feminino	Masculino	Outro

3. Qual a sua idade?

4. Qual a sua escolaridade?

Sem escolaridade	
1ºciclo Ensino Básico (4ºano)	
3ºCiclo Ensino Básico (9ºano)	
Ensino Secundário (12ºano ou Equivalente)	
Ensino Superior	

5. Função na Organização

Ajudante Ação
Direta

☐

Profissional de
Saúde

☐☐

Outro

6. Categoria Profissional
